

L'ACCOMPAGNEMENT DE COURS : UNE FORMULE POUR FAVORISER L'INTÉGRATION PÉDAGOGIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

BLANC Pascale*, FRANKEL Gabriella* et FILION Marc**

* Section Technopédagogie, GTI
et **Service d'enseignement du marketing
HEC Montréal

Sommaire

Trouver les formules adéquates pour favoriser l'intégration des technologies de l'information dans les méthodes pédagogiques de la communauté enseignante est le défi de la section Technopédagogie de HEC Montréal. À l'hiver 2006, en complément des formations à l'utilisation d'applications pédagogiques, nous avons proposé aux professeurs de les accompagner durant la session entière pour leur donner des conseils dans la recherche, la mise en œuvre ou l'évaluation de scénarios technopédagogiques pour leur cours. L'apport de cette approche est double : elle permet aux professeurs de réellement tirer partie des technologies de l'information et à Technopédagogie d'augmenter son niveau d'expertise pour réaliser sa mission. Cette stratégie d'accompagnement est extrêmement prometteuse, car l'intégration pédagogique est au cœur d'une utilisation réussie des TIC. Cet article décrit la mise en place de cette approche pour un cours de Marketing qui a permis à Technopédagogie d'établir un plan d'action pour une stratégie d'intervention.

Mots-clés

technopédagogie, scénario pédagogique, accompagnement, formation

Contexte

La section Technopédagogie de HEC Montréal offre au corps professoral le soutien et les services lui permettant d'enrichir sa pédagogie en y intégrant les technologies de l'information. Pour ce faire, la section met à la disposition des professeurs un ensemble d'applications, en assure le soutien et organise régulièrement des séances de formation à l'utilisation de ces outils. Or, comme observé par Peraya et Viens (2005), la formation sur les fonctionnalités des applications ne permet pas souvent aux professeurs de les intégrer efficacement dans leurs stratégies pédagogiques. Pour avoir un réel impact sur l'apprentissage des étudiants, une application doit être intégrée dans un scénario pédagogique plutôt qu'être mise à la disposition des étudiants en complément d'un plan de cours déjà structuré. Pour devenir plus efficaces dans notre intervention auprès des professeurs, nous avons décidé de leur proposer de les accompagner dans leur cours afin de leur apporter des conseils dans la recherche, la mise en œuvre ou l'évaluation de scénarios technopédagogiques.

Un professeur de l'École, intéressé par la démarche, a été associé au projet à la session d'hiver 2006. Il souhaitait évaluer les différentes méthodes pédagogiques et technopédagogiques du cours de Vente Relationnelle dont il est responsable. L'activité pédagogique principale de son cours est basée sur des jeux de rôle filmés et l'application

Antilope, un système de visionnement d'enregistrements vidéo développé par le Service de l'Audiovisuel. Avec ce cours, deux objectifs se sont ajoutés à celui de la validation de la pertinence de l'accompagnement :

- l'augmentation de notre expertise concernant l'utilisation pédagogique de jeux de rôle filmés;
- l'évaluation d'Antilope que nous souhaitons mieux connaître pour en faire la promotion dans d'autres cours (GRH, Management, Marketing).

Accompagnement du cours

Le mode d'accompagnement a été défini avec le professeur. La conseillère en technopédagogie devait être présente au cours, effectuer et visionner des jeux de rôle, effectuer un sondage auprès des étudiants et remettre un rapport d'observation et de recommandation au professeur concernant les activités pédagogiques du cours.

Le cours de Vente relationnelle vise à enseigner des techniques de vente aux étudiants de troisième année en spécialisation Marketing. La pédagogie du cours est fortement axée sur la pratique et les étudiants sont motivés, car ils aspirent pour la plupart à une carrière dans la vente. Pendant une session, les étudiants ont l'occasion de faire cinq jeux de rôle, basés sur des scénarios acheteur-vendeur, qui leur permettent de mettre en pratique les techniques de vente apprises. Pour ce faire, ils reçoivent un script pour chaque jeu de rôle contenant une description détaillée du produit à vendre et des objectifs de la rencontre. Lors de l'enregistrement, les deux étudiants sont dans une salle de l'Audiovisuel autour d'un bureau équipé d'un téléphone pour permettre au professeur d'intervenir en direct. L'assignation des jeux de rôle est personnalisée, le professeur cherchant à faire travailler les étudiants sur leurs points à améliorer.

L'enregistrement des jeux de rôle apporte de nombreux avantages :

- un nombre plus élevé de jeux de rôle peut être effectué, car les professeurs peuvent les visionner en différé;
- la réalité des échanges est restituée. En se basant sur la vidéo, la rétroaction du professeur est plus précise et moins subjective. En se basant sur la vidéo, les étudiants peuvent faire le bilan de ce qu'ils ont réussi et de ce qu'ils doivent améliorer et comprennent mieux les commentaires du professeur. En effet, les étudiants, souvent stressés pendant le jeu, n'ont pas toujours un souvenir exact des interventions;
- le visionnement de la vidéo permet aux étudiants de développer leur habileté d'autocritique, ce qui est un des objectifs principaux du cours. En visionnant la vidéo, le professeur peut valider la justesse de leur auto-évaluation consignée dans des rapports d'analyse;
- la sélection par l'étudiant d'extraits de son jeu de rôle dans lesquels il a réussi ou échoué la mise en pratique de techniques de vente accélère sa courbe d'apprentissage pour l'acquisition du « bon comportement » de vente.

Les impacts de l'accompagnement

La capacité d'Antilope à s'adapter aux 3 niveaux de l'acte d'apprendre proposés par Reboul (2001) fut une belle découverte pour Technopédagogie :

1. information : le visionnement de capsules vidéo sur les techniques de vente développées par les professeurs permet aux étudiants d'acquérir des connaissances;
2. savoir-faire : l'évaluation par les étudiants de leurs propres jeux de rôle enregistrés leur permet de maîtriser des techniques de vente;
3. compréhension : la sélection et l'analyse par les étudiants d'extraits de leur jeu de rôle leur permettent de changer leur comportement et de développer leurs compétences de vente.

Les observations de la conseillère et les commentaires recueillis auprès des étudiants ont confirmé au professeur que ses méthodes pédagogiques ont un impact positif sur l'apprentissage des étudiants. Le professeur associé au projet considère qu'Antilope est un outil puissant pour les stratégies pédagogiques de mise en situation et a permis à environ 75% des étudiants de son cours d'atteindre le niveau 3, soit celui du comprendre et de s'approprier.

Cet accompagnement a permis à Technopédagogie de développer un regard pédagogique sur l'utilisation d'Antilope, et de bâtir une stratégie de communication et d'accompagnement pour cet outil :

- présenter Antilope aux professeurs en regard des 3 niveaux d'enseignement et d'apprentissage;
- aider les professeurs à construire le scénario d'intégration d'Antilope dans leur cours étant donné la matière, leurs approches pédagogiques, leurs étudiants, etc.

Pour ce faire, nous sommes en train de faire évoluer l'interface d'Antilope, très proche des besoins du cours Vente relationnelle, pour la rendre plus générique. Nous pourrions alors en faire la promotion pour des cours de négociation ou de ressources humaines. Nous prévoyons également l'ajout de fonctionnalités telles la baladodiffusion ou l'annotation vidéo, soit la possibilité d'attacher des commentaires à des séquences vidéo spécifiques, pour rendre l'application encore plus intéressante.

L'accompagnement du cours Vente relationnelle et les échanges avec son responsable ont entraîné des prises de conscience et un développement d'expertise important à Technopédagogie. Nous pensons utiliser la stratégie de communication et d'accompagnement présentée ici pour d'autres applications offertes par notre section.

Peraya, D. et Viens, J. (2005). **Culture des acteurs et modèles d'intervention dans l'innovation technopédagogique**. Revue Internationale des technologies en pédagogie universitaire, 2(1).

Reboul, O. (2001). **Qu'est-ce qu'apprendre?** Pour une philosophie de l'enseignement, Presses Université de France, Collection l'Éducateur.